




ΤΤΕ: ΠΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΕΡΕΤΑΙ Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ!

Οδηγός επιβίωσης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή!

Η πράξη 86/5.4.2016 με τίτλο «Κανονισμός συμπεριφοράς των (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών» του διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος Γιάννη Στουρνάρα, αλληλάζει πολλή στις σχέσεις διαμεσολαβητών και ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Το «Ασφαλιστικό ΝΑΙ» παρουσιάζει στη συνέχεια τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, έτσι όπως περιγράφονται στην απόφαση του κ. Στουρνάρα 



Τι θέλει η Τράπεζα της Ελλάδος

Η εκτελεστική επιτροπή της Τράπεζας της Ελλάδος και ο διοικητής της κ. Γιάννης Στουρνάρας με την απόφαση 86/5.4.2016 θέλουν να καθορίσουν «το πλαίσιο αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών κατά τις συναλλαγές τους με τους καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων, τις ασφαλιστικές και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις και μεταξύ ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών».

Ποιος ο σκοπός της απόφασης;

Σκοπός της απόφασης είναι ο καθορισμός του πλαισίου αρχών και κανόνων για τη χρηστή άσκηση της δραστηριότητας (αντ)ασφαλιστικής διαμεσολάβησης καθώς και τη διαφάνεια στις συναλλαγές των προσώπων του άρθρου 1 της παρούσας με:

- α)** τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων,
- β)** τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν νόμιμα τη δραστηριότητα της α-

σφάλισης στην Ελλάδα σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 1, 3 και 11 του Ν. 4364/2016, τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ/ΕΟΧ, για τις εργασίες τους στην Ελλάδα είτε με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών είτε μέσω υποκαταστήματος (εφεξής «επιχειρήσεις») και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν νόμιμα τη δραστηριότητα της αντασφάλισης στην Ελλάδα σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 4, 6 και 11 του ίδιου νόμου, και

γ) τις επιχειρήσεις ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

Ειδικότερα, σκοπός είναι η εισαγωγή προτύπων για τη συμπεριφορά και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν τα πρόσωπα του άρθρου 1 της παρούσας και η θέσπιση κανόνων που διέπουν τη δραστηριότητά τους, εντός του πλαισίου της ισχύουσας νομοθεσίας και των κανονιστικών πράξεων, κατά τρόπο που να εξασφαλίζεται ότι:

- α)** δρουν εντίμως, νομίμως και με δέουσα προσοχή και επιμέλεια προς τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων, καθώς και προς τις επιχειρήσεις και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις ή τις επιχειρήσεις ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης με τις οποίες συμβάλλονται και συνεργάζονται,
- β)** παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς όλους τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων, με καλή πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία,
- γ)** υιοθετούν και χρησιμοποιούν μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης, αποβλέποντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης,
- δ)** δεν ολιγωρούν στην αντιμετώπιση των αιτιάσεων ή των διαφορών που ενδεχομένως προκύπτουν κατά την άσκηση της δραστηριότητάς τους,
- ε)** διαφυλάσσουν τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των προσώπων του άρθρου 1 της παρούσας, κατά το μέτρο που άπτεται των ασφαλιστικών δραστηριοτήτων μεταξύ των επιχειρήσεων και των αντασφαλιστικών επιχειρήσεων.



Τι ορίζεται ως σύγκρουση συμφερόντων

Ως «σύγκρουση συμφερόντων», νοείται ενδεικτικά μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες καταστάσεις:

- α)** ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ενδέχεται να αποκομίσει οικονομικό όφελος ή να αποφύγει οικονομική ζημία, σε βάρος του πελάτη,
- β)** ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής έχει, ως προς τη σύναψη ή την έκβαση της ασφάλισης, συμφέρον αντικρουόμενο προς το συμφέρον του πελάτη,
- γ)** ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής έχει οικονομικό ή άλλο κίνητρο να ευνοήσει τα συμφέροντα ενός πελάτη σε βάρος των συμφερόντων άλλου πελάτη, και
- δ)** ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής λαμβάνει ή θα λάβει από πρόσωπο διαφορετικό από τον πελάτη αντιπαροχή σχετιζόμενη με ασφάλιση που παρέχεται στον πελάτη, υπό μορφή χρημάτων, αγαθών ή υπηρεσιών, πέραν της συνήθους προμήθειας ή αμοιβής.



Γενικές αρχές και κανόνες συμπεριφοράς

1 Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής κατά την άσκηση της δραστηριότητάς του:

- α)** δρα με εντιμότητα, νομίμως και με δέουσα προσοχή και επιμέλεια προς τους πελάτες, τις επιχειρήσεις και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις,
- β)** παρέχει τις υπηρεσίες του προς τους πελάτες του με πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία,
- γ)** δημιουργεί, υιοθετεί και χρησιμοποιεί μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης, αποβλέποντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης,
- δ)** δρα αμελητέα στις τυχόν εναντίον του αιτιάσεις των πελατών,
 - ε) υιοθετεί αποτελεσματικά μέτρα διαχείρισης σύγκρουσης συμφερόντων,
 - στ)** διαφυλάσσει τον μεταξύ (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών υγιή ανταγωνισμό, και
 - ζ)** οργανώνει κατάλληλα τις πληροφορίες και τα στοιχεία που χρησιμοποιεί και τα οποία οφείλει να τηρεί συνεχώς και για ικανό χρονικό διάστημα προκειμένου για την άσκηση της δραστηριότητάς της (αντ)ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, κατ'ελάχιστον σύμφωνα με το άρθρο 6 της παρούσας.
- 2** Δεν επιτρέπεται σε (αντ)ασφαλιστικό διαμεσολαβητή να περιορίζει συμβατικά τις υποχρεώσεις του που απορρέουν

από την παρούσα.

- 3** Ειδικά για τα νομικά πρόσωπα, η τήρηση του συνόλου των διατάξεων της παρούσας αποτελεί ευθύνη ξεχωριστά κάθε μέλους διοίκησης του (αντ)ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.
- 4** Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής τηρεί τις υποχρεώσεις της παρούσας όχι μόνον προσυμβατικά, αλλά σε κάθε ευκαιρία επικοινωνίας με τον πελάτη, είτε κατά τη διάρκεια της ισχύος της ασφαλιστικής σύμβασης είτε κατά τη λήξη της, και οπωσδήποτε ενόψει οποιασδήποτε αλληλαγής επιμέρους όρων ή αλληλαγής ασφαλιστικού προϊόντος ή αλληλαγής επιχείρησης.
- 5** Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής προωθεί μόνο προϊόντα επιχειρήσεων και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται νόμιμα στην Ελλάδα.
- 6** Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής συνεργάζεται μόνο με (αντ)ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές που είναι εγγεγραμμένοι σε Μητρώο της Οδηγίας 2002/92/ΕΚ, οποιασδήποτε χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ενιαίου Οικονομικού Χώρου ή σε αντίστοιχο μητρώο τρίτης (εκτός Ε.Ε./ΕΟΧ) χώρας.
- 7** Απαγορεύεται η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων συνδεδεμένων με επενδύσεις (Κλάδος ΙΙΙ, άρθρο 5 του



Ν. 4364/2016) από ασφαλιστικό διαμεσολαβητή που δεν κατέχει την ειδική προς τούτο πιστοποίηση που προβλέπεται από την εκάστοτε ισχύουσα σχετική απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος.

8 Οι πάσης φύσεως προσωπικές πληροφορίες, τα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τα οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία του πελάτη που περιέχονται σε γνώση και σε κατοχή του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και των υπαλλήλων αυτού, χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή των υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, με την επιφύλαξη εκπλήρωσης νόμιμης υποχρέωσης βάσει ειδικής νομοθετικής πρόβλεψης.



Πώς ενημερώνεται ο πελάτης;

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής απαγορεύεται να χρησιμοποιεί μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτες, παράνομες ή παραπλανητικές πράξεις και πρακτικές

1 Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής διασφαλίζει ότι η πληροφόρηση που λαμβάνει ο πελάτης στο πλαίσιο των παρεχόμενων σε αυτόν υπηρεσιών:

α) είναι έγκαιρη, πλήρης, ορθή, επαρκής και κατάλληλη,
β) παρέχεται από πρόσωπο που είναι κατάλληλα καταρτισμένο και διαθέτει κάθε προβλεπόμενη στο νόμο πιστοποίηση, και
γ) λαμβάνει υπόψη τις ειδικότερες επενδυτικές επιλογές και ασφαλιστικές ανάγκες του πελάτη, τις οικονομικές του δυνατότητες όπως αυτές του παρουσιάζονται και δηλώνονται από τον πελάτη, και την ικανότητα κατανόησης των ειδικότερων όρων και κινδύνων του εκάστοτε προτεινόμενου ασφαλιστικού προϊόντος.

2 Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να ικανοποιεί την υποχρέωση ενημέρωσης του άρθρου 11 του Π.δ. 190/2006. Επιπρόσθετα, και με τους όρους του άρθρου 12 του Π.δ. 190/2006, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ενημερώνει τον πελά-

9 Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ασκεί την επαγγελματική του δραστηριότητα χωρίς να θίγει την τιμή και την υπόληψη των συναδέλφων του ή να προκαλεί αμφιβολίες για την επαγγελματική τους ικανότητα ή αξιοπιστία. Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ τους, οι (αντ)ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές εξαντλούν όλα τα περιθώρια συμβιβασμού είτε απευθείας, είτε μέσω των επαγγελματικών τους ενώσεων.

10 Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής αποφεύγει κάθε πράξη που θα έθετε σε αμφισβήτηση την αξιοπιστία του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης και επιδιώκει την εμπέδωση της εμπιστοσύνης σε αυτόν.

την αν η πιστοποίηση γνώσεων που κατέχει του επιτρέπει τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων με επενδυτικά χαρακτηριστικά.

3 Για την υλοποίηση των υποχρεώσεων της προηγούμενης παραγράφου, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εκπονεί, σε φυσική ή σε ηλεκτρονική μορφή, συγκεκριμένα ενημερωτικά έντυπα για τον πελάτη, διαφορετικά από τυχόν διαφημιστικά ή ενημερωτικά έντυπα των επιχειρήσεων, ήτοι ξεχωριστά ως σώμα, διαφορετικού χρώματος και με την επωνυμία ή/και το διακριτικό τίτλο ή/και το εμπορικό σήμα του. Τα έντυπα του προηγούμενου εδαφίου φέρουν με μεγάλα σκούρα γράμματα τον τίτλο «ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 11 Π.δ. 190/2006 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΑΣ».

4 Πριν από τη σύναψη οποιασδήποτε σύμβασης, ο ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ζητεί, και καταγράφει σε ξεχωριστό «ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΗ», αναλυτικές πληροφορίες από τον πελάτη για να διευκρινίσει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του, μεταξύ των οποίων και τις τυχόν επενδυτικές, καθώς και την πρόθεσή του για την ανάληψη των σχετικών κινδύνων. Το έντυπο αυτό περιέχει ερωτήσεις προσαρμοσμένες στον κλάδο και την πολυπλοκότητα του διανεμομένου κάθε φορά προϊόντος. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής συγκεντρώνει ιδίως πληροφορίες που τον βοηθούν να εκτιμήσει την ικανότητα του πελάτη να αντιληφθεί τους όρους και τους κινδύνους της υπό διαπραγμάτευση ασφαλιστικής σύμβασης, ώστε, με γνώμονα την εξυπηρέτηση των αναγκών του πελάτη, να τον συμβουλευτεί αναλόγως.

5 Βάσει των πληροφοριών που παρέχει εγγράφως ο πελάτης, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής προτείνει, λαμβάνοντας υπόψη τα διαθέσιμα προϊόντα της επιχείρησης, το προϊόν που ανταποκρίνεται πληρέστερα στις ανάγκες και στο συμφέρον του πελάτη και του διευκρινίζει τους λόγους στους οποίους στηρίζει την πρόταση και τις συμβουλές του σχετικά με συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν. Οι διευκρινίσεις αυτές διαφοροποιούνται ανάλογα με τον σύνθετο χαρακτήρα της προτεινόμενης ασφαλιστικής σύμβασης.

6 Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής δεν προτρέπει τον πελάτη στην εξαγορά ή την καταγγελία ασφαλιστικής σύμβασης για λόγους που δεν συναρτώνται με τα συμφέροντα και τις ανάγκες του πελάτη.

7 Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εφαρμόζει αμελλητί τις οδηγίες και κατευθύνσεις των επιχειρήσεων για την περιγραφή και την επεξήγηση του ασφαλιστικού προϊόντος στον πελάτη και αξιοποιεί όλο το έντυπο υλικό που του παρέχουν οι επιχειρήσεις. Επίσης, παραδίδει στον πελάτη το σχετικό υλικό και λαμβάνει γραπτή προς τούτο απόδειξη από τον πελάτη, αντίγραφο της οποίας διαβιβάζει ηλεκτρονικά προς την επιχείρηση. ▶



Τι απαγορεύεται

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής απαγορεύεται να χρησιμοποιεί μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτες, παράνομες ή παραπλανητικές πράξεις και πρακτικές. Ιδίως απαγορεύεται στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή να:

- α)** παρουσιάζει παραπλανητικά ασφαλιστήριο συμβόλαιο ως προς το ισχύον τιμολόγιο της επιχείρησης και τους όρους της ασφαλιστικής σύμβασης,
- β)** υπόσχεται στον πελάτη καλύψεις που δεν περιλαμβάνονται στο ασφαλιστικό προϊόν που προωθεί, ή αποκρύπτει κινδύνους που φέρει ο πελάτης ή/και κόστος που τον επιβαρύνει,
- γ)** δημιουργεί, αναπαράγει και διαδίδει δηλώσεις και φήμες που δεν στηρίζονται σε επίσημα δημοσιοποιημένα στοιχεία και που γίνονται ενσυνείδητα και αφορούν στην οικονομική κατάσταση επιχειρήσεων ή/και στην κατάρτιση και στην εν γένει ποιότητα των παρεχόμενων από άλλους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές υπηρεσιών,
- δ)** προσφέρει εκπτώσεις ή ειδικά ευεργετήματα με στόχο τη σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου,
- ε)** διαφημίζει εκπτώσεις, ωφελήματα ή/και παροχές που δεν ανταποκρίνονται στα ισχύοντα τιμολόγια και όρους των ασφαλιστικών συμβολαίων,
- στ)** διακρίνει μεταξύ πελατών που έχουν τις ίδιες προϋποθέσεις ασφάλισης,
- ζ)** παραποιεί, αλλοιώνει και με οποιονδήποτε τρόπο παρεμβαίνει στη μορφή ή στο περιεχόμενο εγγράφων που αφορούν στην ασφαλιστική σύμβαση, όπως αιτήσεων, ασφαλιστηρίων συμβολαίων και αποδείξεων είσπραξης ασφαλιστρού,
- η)** εισπράττει ασφάλιστρο χωρίς να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες για τη σύναψη σύμβασης ασφάλισης, και
- θ)** παραδίδει στον πελάτη μη γνήσιο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.



Ο μεσίτης ασφαλίσεων και αντασφαλίσεων θεσπίζει με γραπτή απόφαση της διοίκησης εμπορική πολιτική, με την οποία κατ' ελάχιστον θα περιφρουρείται η αυτονομία του από λοιπά συμφέροντα κυρίως επιχειρήσεων και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων

Πόσο οργανωμένος είναι ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής;

1 Λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες της ειδικής κατηγορίας για την οποία διατηρεί εγγραφή στο μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου, αλλά και το εύρος και την πολυπλοκότητα των συμβάσεων για τις οποίες διαμεσολαβεί, ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής διαθέτει κατάλληλη για τον όγκο και τη

μορφή των δραστηριοτήτων του λογιστική και μηχανογραφική οργάνωση, που είναι επαρκώς στελεχωμένη.

2 Η υποχρέωση της προηγούμενης παραγράφου εξειδικεύεται στις ακόλουθες ενέργειες:

- α)** αρχειοθετεί και διαθέτει τις καταστάσεις παρακολούθησης της είσπραξης ασφαλιστρού που του παρέχουν οι επιχειρήσεις και οι αντασφαλιστικές επιχειρήσεις και τα αποδεικτικά για την εξόφληση των υπολοίπων που προκύπτουν από αυτές,

β) έχει προς διάθεση όλα τα ενημερωτικά προς τους πελάτες έντυπα των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων,

γ) φυλάσσει τα έντυπα ή έγγραφα των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και των αντασφαλιστικών επιχειρήσεων και τα χρησιμοποιεί για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται, και

δ) τηρεί τις υπογεγραμμένες αποδείξεις του άρθρου 8 παρ. 1 β της παρούσας.

Έχει αυτονομία ο μεσίτης έναντι της ασφαλιστικής επιχείρησης;

1 Στην περίπτωση που ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι μεσίτης ασφαλίσεων και αντασφαλίσεων κατά την έννοια του άρθρου 15Α του Ν. 1569/1985, όπως ισχύει, θεσπίζει με γραπτή απόφαση της διοίκησης εμπορική πολιτική, με την οποία κατ' ελάχιστον θα περιφρουρείται η αυτονομία του από λοιπά συμφέροντα κυρίως επιχειρήσεων και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων. Η απόφαση αυτή είναι διαθέσιμη στην Τράπεζα της Ελλάδος μόλις ζητηθεί.

2 Ο (αντ)ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μεριμνά ώστε όλα τα πρόσωπα που συμμετέχουν άμεσα στις εργασίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησής του να κατέχουν τις νόμιμες πιστοποιήσεις γνώσεων και να παρακολουθούν τακτικά σεμινάρια συναφή με το αντικείμενο, τουλάχιστον δε τα υποχρεωτικά σεμινάρια επανεκπαίδευσης και επαναπιστοποίησης γνώσεων, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα σχετική απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος.

